表
10A

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10 1/2 月)	2002-03
少于 1 个月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%
1 至 3 个月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%
3 至 6 个月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%
6 至 9 个月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%
9 至 12 个月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%
超过 12 个月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%
合计	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**

处理投诉个案（正式调查及并非正式调查）所需的时间

表 *10B*

时间 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
正式调查后终结的投诉个案				
少于3个月	5.2%	6.8%	0.3%	0.8%
3至6个月	55%	49.7%	50.8%	56.5%
6至9个月	25.3%	26.1%	13.6%	14.5%
9至12个月	8.8%	13.7%	8.4%	9.7%
超过12个月	5.7%	3.7%	26.9%	18.5%
投诉个案数目	**194**	**161**	**331**	**124**
并非正式调查后终结的投诉个案（即表1(E)项所列的个案，但正式调查后终结的个案除外）				
少于1个月	47.3%	59.3%	58.8%	60.9%
1至3个月	24.3%	21.2%	20.0%	15.5%
3至6个月	24.8%	19.0%	19.9%	23.1%
6至9个月	3.1%	0.5%	1.0%	0.4%
9至12个月	0.5%	0.0%	0.2%	0.1%
超过12个月	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
投诉个案数目	**3,217**	**3,315**	**3,459**	**4,246**